

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Романчук Иван Сергеевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 26.02.2025 16:05:00
Уникальный программный ключ:
6319edc2b582ffdacea443f01d5779368d0957ac34f5cd074d81181530452479

Приложение 2 к рабочей
программе дисциплины

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) ОСНОВЫ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ Закрытая часть

1. Система оценивания

Контроль и оценка результатов освоения – это выявление, измерение и оценивание знаний, умений, навыков и уровня овладения формируемых общих компетенций в рамках освоения дисциплины.

При проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации применяется следующая система оценок: «зачтено», «не зачтено». Оценка «зачтено» выставляется в следующих случаях: студент должен выполнить 80-100% всех практических занятий (4-5), самостоятельную работу и ответить верно на 70% и более вопросов итогового теста.

Оценка «не зачтено» выставляется в случаях, если практические занятия выполнены менее, чем 80% (3 и менее), не выполнена в полном объеме самостоятельная работа, допущено более 14 ошибок в решении итогового теста.

Промежуточная аттестация в соответствии с учебным планом проводится в форме зачета, который проводится в форме итогового тестирования, включающего 20 вопросов с одним вариантом правильного ответа в каждом.

2. Паспорт оценочных материалов

Темы дисциплины	Оценочные материалы (виды и количество)	Код и формулировка контролируемой компетенции	Критерии оценивания
Текущий контроль успеваемости			
Тема 1.1. Предпринимательская деятельность.	Собеседование Практическое занятие №1 Самостоятельная работа	ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	Экспертное наблюдение и оценивание ЗУН на теоретических и практических занятиях. Экспертная оценка выполнения самостоятельной работы. Экспертная оценка выполнения практической работы №1 5 баллов
Тема 1.2. Правовое положение субъектов предпринимательской деятельности.	Практическое занятие №2		Экспертное наблюдение и оценивание ЗУН на теоретических и

Темы дисциплины	Оценочные материалы (виды и количество)	Код и формулировка контролируемой компетенции	Критерии оценивания
			практических занятиях. Экспертная оценка выполнения практической работы №2 5 баллов
Тема 1.3 Сделки в предпринимательской деятельности	Практическое занятие №3		Экспертное наблюдение и оценивание ЗУН на теоретических и практических занятиях. Экспертная оценка выполнения практической работы №3 5 баллов
Тема 2.1 Основное вещное право	Собеседование Практическое занятие №4 Самостоятельная работа		Экспертное наблюдение и оценивание ЗУН на теоретических и практических занятиях. Экспертная оценка выполнения самостоятельной работы Экспертная оценка выполнения практической работы №4 5 баллов
Тема 3.1 Правовое положение гражданско-правового договора	Собеседование		
Тема 3.2 Гражданско-правовая ответственность.	Собеседование Самостоятельная работа		Экспертная оценка выполнения самостоятельной работы
Тема 3.3. Расчетные и кредитные обязательства	Собеседование Практическое занятие №5 Самостоятельная работа		Экспертное наблюдение и оценивание ЗУН на теоретических и практических занятиях. Экспертная оценка

Темы дисциплины	Оценочные материалы (виды и количество)	Код и формулировка контролируемой компетенции	Критерии оценивания
			выполнения самостоятельной работы Экспертная оценка выполнения практической работы №5 5 баллов
Промежуточная аттестация обучающихся			
Зачет, 2 семестр	Тестовые вопросы к зачету - 10 вопросов	ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	«зачтено» выставляется обучающемуся, если он владеет основным материалом дисциплины. А именно, при решении теста он ответил верно на 7 и более вопросов из 10. «не зачтено» выставляется обучающемуся, который не освоил образовательную программу дисциплины в требуемом объеме. А именно, при решении теста он допустил более 7 ошибок.

3. Типовые оценочные материалы

Оценочное средство 1.

Вид: Собеседование

Краткая характеристика: специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанная на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Собеседование проводится по вопросам в виде плана занятий, позволяет оценить полученные знания по теме, самостоятельную работу студента, готовность к решению задач.

Критерии оценивания:

- выступление, содержащее полный правильный ответ, оценивается максимальным количеством баллов;

- выступление, содержащее неполный или неправильный ответ, оценивается отметкой в соответствии с критериями оценивания.

Оценочное средство 2.

Вид: Практическая работа

Краткая характеристика: практическая работа проводится по лекционному материалу; позволяет оценить полученные знания по теме, самостоятельную работу студента, готовность к решению поставленных задач.

Критерии оценивания:

- решение, представляющее собой корректный проект, не содержащий грубых ошибок и неточностей при исполнении, оценивается максимальным количеством баллов;

- решение, представляющее собой проект, содержащий неточности, ошибки, в зависимости от их количества оценивается отметкой в соответствии с критериями оценивания.

Оценочное средство 3.

Вид: Презентация результатов самостоятельной работы

Краткая характеристика: презентация позволяет студенту тщательнее ознакомиться с определенной темой дисциплины, подробнее изучить детали вопроса, а также ознакомить одноклассников в формате презентации с результатами своей работы. При подготовке доклада предполагается использование мультимедийных средств.

Критерии оценивания:

- презентация, представляющая собой полный и тщательный обзор выбранной темы с использованием нескольких литературных источников оценивается максимальным количеством баллов;

- презентация, представляющая собой краткий обзор выбранной темы с использованием одного литературного источника оценивается отметкой в соответствии с критериями оценивания.

Оценочное средство 4.

Вид: Тестовые вопросы к зачету

Краткая характеристика: при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации применяется следующая система оценок: «зачтено», «не зачтено». Зачет проходит в тестовой форме. Итоговый тест содержит 20 вопросов с одним верным вариантом ответа в каждом вопросе.

Критерии оценивания:

- оценка «зачтено» выставляется в следующих случаях: студент должен выполнить 80-100% всех практических занятий (4-5), самостоятельную работу и ответить верно на 70% и более вопросов итогового теста;

- оценка «не зачтено» выставляется в случаях, если практические занятия выполнены менее, чем 80% (3 и менее), не выполнена в полном объеме самостоятельная работа, допущено более 14 ошибок в решении итогового теста.

Практические задания

Практическая работа 1.

Соотнесите определения предпринимателя и их авторов. А именно, заполните и продолжите таблицу:

Сущность предпринимателя	Автор
	А. Смит
	Ж-Б. Сэй
	Й. Шумпетер
	Р. Кантильон

Практическая работа 2.

Заполните таблицу «Сравнительная таблица организационно-правовых форм предпринимательства»:

Критерий сравнения/ ОПФ	ИП	Общества		Товарищества		Кооператив	ГМУ предприятия
		ООО	АО	Полное	На вере		

Практическая работа 3.

Подготовить презентации по темам докладов (см. ниже). Презентация должна включать в себя не менее 15 слайдов, раскрывающих выбранную тематику. Обязательно наличие титульного слайда и списка литературы.

Практическая работа 4.

Ответьте на вопросы. Что включается в понятие судебной защиты? Какими законодательными актами регулируются вопросы защиты права собственности? В каком суде осуществляется защита прав собственности? Кто занимается защитой прав собственности? Какие существуют способы защиты права собственности? Какие права собственности вы знаете? Приведите примеры прав.

Практическая работа 5.

Решите задачу:

Необходимый размер кредита – 1 500 000 руб. Процентная ставка – 20 %. Ежемесячная выручка субъекта предпринимательства составляет 700 000 руб. Рентабельность хозяйственной деятельности, без учета расходов на погашение кредита и процентов по нему, составляет 12 %. С использованием универсального кредитного калькулятора (для аннуитетных платежей), представленного в Internet, определите, какой период кредитования – 3 года или 5 лет – экономически целесообразнее выбрать субъекту малого предпринимательства: 1) с точки зрения переплаты; 2) с точки зрения возникновения временных разрывов в платежах; 3) какой период кредитования является наиболее оптимальным с точки зрения стоимости кредита и достаточности денежных потоков для его погашения в рамках заданных условий?

Темы для подготовки эссе:

1. Преимущества и недостатки собственного бизнеса.
2. Как начать свое дело.
3. Основные направления продвижения товара на рынок.
4. Анализ законодательных актов, регулирующих деятельность малого предпринимательства.
5. Экономическая необходимость создания бизнес-плана.
6. Системы государственной поддержки малого бизнеса.
7. Предприниматель – это человек, использующий любую возможность с максимальной выгодой.
8. Все преимущество иметь деньги заключается в возможности ими пользоваться.
9. Бизнес – это искусство извлекать деньги из чужого кармана, не прибегая к насилию.
10. Бизнес – увлекательнейшая игра, в которой максимум азарта сочетается с минимумом правил.
11. В бизнесе ты получаешь либо опыт, либо деньги. Бери опыт, а деньги придут.
12. Бизнес есть искусство угадывать будущее и извлекать из этого пользу.
13. Если вы добились успеха в одном виде бизнеса, вы добьетесь успеха в любом виде бизнеса.
14. Вести свое дело — что ехать на велосипеде: если не движешься — падаешь.
15. Всем, кто открывает новое дело, регистрирует предприятия, нужно давать медаль за личное мужество.
16. Первая и главная предпосылка успеха в бизнесе — это терпение.
17. Открыть магазин легко; держать его открытым — это искусство.
18. У истоков каждого успешного предприятия стоит однажды принятое смелое решение.

19. Ключ к успеху бизнеса – в инновациях, которые, в свою очередь, рождаются креативностью.

20. Инновация отличает лидера от догоняющего.

21. Человек, который почувствовал ветер перемен, должен строить не щит от ветра, а ветряную мельницу.

22. Социальное предпринимательство. Миссия – сделать мир лучше.

23. В основе миссии каждого социального проекта лежит определенная ценность.

Темы для докладов:

1. Понятие предпринимательства, зарождение, становление и его развитие
2. Факторы и мотивы, обуславливающие развитие предпринимательства
3. Виды, субъекты и формы предпринимательства
4. Права и обязанности предпринимателей
5. Поддержка развития предпринимательства государственными органами власти
6. Имущественная ответственность и прекращение предпринимательской деятельности
7. Основные меры по государственному регулированию и контролю деятельности субъектов хозяйствования
8. Зарубежный опыт развития предпринимательства и поддержка его
9. Организационно-правовые формы предпринимательства
10. Предприниматель-индивидуал: особенности ведения бизнеса.
11. Частное предприятие: особенности ведения бизнеса.
12. Кооператив: особенности ведения бизнеса.
13. Малое предприятие: особенности ведения бизнеса.
14. Арендное предприятие: особенности ведения бизнеса.
15. Акционерное общество: особенности ведения бизнеса.
16. Общество с ограниченной ответственностью: особенности ведения бизнеса.
17. Холдинговая компания: особенности ведения бизнеса.
18. Оффшорная компания: особенности ведения бизнеса.
19. Консалтинговое объединение
20. Отбор и изучение конъюнктуры рынка
21. Государственная регистрация предпринимателей
22. Организационное оформление предприятий
23. Порядок выдачи субъектам хозяйствования лицензий на осуществление отдельных видов деятельности
24. Этика предпринимательства (личные качества, отношения с партнерами, служебные отношения, взаимоотношения с клиентами)
25. Оценка рынка сбыта, конкурентоспособность
26. Стратегия маркетинга
27. План производства, организационный план, юридический план
28. Оценка риска и страхование

29. Стратегия финансирования, финансовый план
30. Сущность предпринимательского риска, его основные элементы и черты
31. Степень риска, методы и способы оценки его
32. Страхование риска
33. Разгосударствление и приватизация
34. Государственная охрана промышленной собственности предпринимательской деятельности
35. Товарный знак
36. Регистрация, оформление, расторжение сделок
37. Аудиторская деятельность предпринимателя
38. Рекламная деятельность предпринимателя
39. Оценочная деятельность предпринимателя

Примерные тестовые вопросы для зачета:

1. Предпринимательские способности как четвертый фактор производства были введены:
 - А) Й. Шумпетером;
 - Б) Л. Вальрасом;
 - В) Ф. Найтом;
 - Г) В. Леонтьевым.
2. Субъектами предпринимательской деятельности в РФ могут быть:
 - А) не ограниченные в своей дееспособности граждане РФ;
 - Б) иностранные граждане;
 - В) лица без гражданства;
 - Г) российские и иностранные юридические лица;
 - Д) все перечисленное выше.
3. К коммерческой деятельности мы не можем отнести:
 - А) непроизводственный бизнес (профессиональный спорт, концертные выступления и т.п.);
 - Б) деятельность предприятий торговли;
 - В) коммерческое дело в сфере услуг (например, туристический сервис, парикмахерская);
 - Г) производственный бизнес (в промышленности, сельском хозяйстве, строительстве и других отраслях) ;
 - Д) благотворительная деятельность.
4. Порядок государственной регистрации индивидуальных предпринимателей определен:
 - А) налоговым кодексом;
 - Б) федеральным законом;
 - В) указом президента;
 - Г) методическими указаниями;
 - Д) внутренним приказом руководства предприятия.
5. Характерной особенностью психологии предпринимательства не является:

- А) стремление к нововведениям;
 - Б) коммуникативность;
 - В) отсутствие азарта;
 - Г) ориентация на собственное мнение;
 - Д) потребность в достижении успеха.
6. Реорганизацией предприятия не является:
- А) ликвидация предприятия,
 - Б) слияние;
 - В) разделение;
 - Г) преобразование;
 - Д) выделение.
7. Возможная опасность потерь, вытекающая из специфики тех или иных явлений природы и видов деятельности человека, называется:
- А) риском;
 - Б) убытком;
 - В) банкротством;
 - Г) экономическим кризисом;
 - Д) деноминацией.
8. К спекулятивным рискам относятся:
- А) экологические;
 - Б) политические;
 - В) транспортные;
 - Г) финансовые;
 - Д) природно-естественные.
9. Неопределенность результата от коммерческой сделки характерна для:
- А) транспортного риска;
 - Б) экологического риска;
 - В) финансового риска;
 - Г) чистого риска;
 - Д) природно-естественного риска.
10. Что из перечисленного обладает наибольшей ликвидностью:
- А) банкнота;
 - Б) государственная облигация;
 - В) определенного сказать нельзя;
 - Г) депозит до востребования;
 - Д) автомобиль

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)
ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Закрытая часть

Тестовые задания по теме: **«Психологические аспекты общения: структура, средства и виды общения»**

Вариант 1

1. Психические состояния, переживания, мотивы человека являются объектами общения:
 - а) межличностного;
 - б) профессионального;
 - в) делового;
 - г) служебного

2. Эмоциональное проявление, характеризующее отрицательное отношение к людям – это:
 - а) антипатия;
 - б) симпатия;
 - в) телепатия;
 - г) эмпатия.

3. Разногласие, словесное состязание, обсуждение чего-нибудь – это:
 - а) беседа;
 - б) диалог;
 - в) спор;
 - г) разговор

4. Общение, с использованием телефона, компьютера, факса, называется:
 - а) деловым;
 - б) неформальным;
 - в) контактным;
 - г) дистантным.

5. Формами делового общения являются:
 - а) публичные выступления;
 - б) игра;
 - в) совещание;
 - г) разговор.

6. Невербальные средства общения – это:
 - а) язык;
 - б) взгляд;
 - в) речь;
 - г) слово

7. Стиль управления общением, характеризующийся единоличным принятием решения, называется:

- а) авторитарным;
- б) либеральным;
- в) ритуальным;
- г) демократическим.

8. Общение, при котором партнер – средство достижения своих целей, называется:

- а) либеральным;
- б) гуманистическим;
- в) манипулятивным;
- г) демократическим

9. Выделите вид общения по содержанию:

- а) биологическое;
- б) деятельностное;
- в) социальное;
- г) непосредственное

10. Сторона общения, связанная с восприятием и пониманием партнера по общению, называется:

- а) коммуникативный;
- б) интерактивной;
- в) перцептивной

11. Стилль общения, при котором в основе лежат гуманистические отношения, называется:

- а) общение на основе дружеских отношений;
- б) общение на основе заигрывания;
- в) общение – дистанция.

12. Нарушение речи:

- а) экспрессивность;
- б) последовательность;
- в) персеверация.

13. Требование к речи:

- а) логорея;
- б) нормативность;
- в) резонерство.

14. Согласны ли вы с определением:

Общение — сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.

- а) да; б) нет.

15. Социально-психологическими механизмами воздействия на партнера по общению являются:

- а) авторитет;
- б) внушение;
- в) активность;

16. Вопросы, предполагающие развернутый ответ и начинающийся со слов «Почему...?», «Что случится, если ...?» являются:

- а) провокационными;
- б) некорректными;
- в) открытыми;

г) закрытыми.

17. Вид слушания, основанный на «считывании чувств», называется:

- а) критическим;
- б) эмпатическим;
- в) нерелексивным

18. Прием обратной связи, основанный на уточнении, понимании информации, называется:

- а) расспрашиванием;
- б) перефразированием;
- в) резюмированием.

19. Механизм воздействия на сознание партнера через обращение к его собственному критическому суждению, называется:

- а) заражение;
- б) убеждение;
- в) подражание;
- г) внушение.

20. Вид выслушивания, характеризующийся уточнением, перефразированием, резюмированием, называется:

- а) активным;
- б) внимательным;
- в) гармоничным;
- г) пассивным.

21. Межличностные отношения, когда оба человека относятся друг к другу положительно, называются:

- а) безразличными;
- б) неопределенными;
- в) гармоничными;
- г) противоречивыми.

22. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации — это:

- а) стереотипизация;
- б) каузальная атрибуция;
- в) аттракция;
- г) эмпатия

23. Психологическими механизмами восприятия являются: 1) идентификация; 2) эмпатия; 3) аттракция; 4) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

24. Укажите правильный ответ. Какие позиции соответствуют *эффективному деловому общению*?

- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
- б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
- в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
- г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;
- д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

25. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) выяснению; б) отражению чувств; в) перефразированию; г) резюмированию?

1. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.
2. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).
3. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.
4. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

26. Терпеливое, внимательное выслушивание проблем партнера — это прием:

- а) «золотые слова»;
- б) «зеркало отношений»;
- в) «терпеливый слушатель»

27. Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах: «Ваши основными идеями являются...»; «Если подвести итог сказанному, то...»; «Из сказанного можно сделать вывод...»:

- а) выяснение;
- б) перефразирование;
- в) резюмирование;
- г) отражение чувств.

Вариант 2

1. Предметы труда, технологии производства, организация работы служат объектами общения:

- а) межличностного;
- б) профессионального;
- в) неформального;
- г) неофициального

2. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид;
- г) возраст;
- д) манера поведения;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

3. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному — своих недостатков называется:
- «эффектом ореола»;
 - «эффектом проекции»;
 - «эффект первичности и новизны»
4. Э. Берн выделил три способа поведения: 1) родитель; 2) ребенок; 3) взрослый. Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?
- А. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.
- Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст».
- В. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.
5. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:
- коммуникативная сторона общения;
 - интерактивная сторона общения;
 - перцептивная сторона общения
6. Межличностные отношения, когда один человек относится к другому положительно, а то к нему, напротив, отрицательно, называются:
- противоречивыми;
 - безразличными;
 - неопределенными;
 - конфликтными
7. Кинесика изучает:
- прикосновения в процессе общения;
 - внешние проявления человека;
 - расположение собеседников в пространстве.
8. Умение понять эмоциональный мир другого человека и выразить сочувствие, сопереживание – это:
- антипатия;
 - симпатия;
 - телепатия;
 - эмпатия.
9. Формами делового общения являются:
- переговоры;
 - конфликт;
 - разногласие;
 - разговор.
10. Вербальные средства общения – это:
- мимика;
 - жесты;
 - слова;
 - позы.

11. Силь управления общения, характеризующийся коллегиальным принятием решения, называется:

- а) авторитарным;
- б) либеральным;
- в) ритуальным;
- г) демократическим

12. Общение, при котором партнер – атрибут, его индивидуальные особенности не важны называется

- а) манипулятивным
- б) ритуальным
- в) гуманистическим
- г) либеральным

21. Дистантное общение является видом:

- а) опосредованного (косвенного) общения;
- б) непосредственного (прямого) общения;
- в) невербального общения.

22. Прием обратной связи, связанный с обобщением, подведением итога сказанному, называется:

- а) расспрашивание;
- б) перефразирование;
- в) резюмирование

23. Механизм целенаправленного, неаргументированного воздействия на партнера, связанный с некритическим восприятием информации, называется:

- а) подражание;
- б) внушение;
- в) заражение;
- г) убеждение.

24. Вид выслушивания, характеризующийся невмешательством в разговор, называется выслушиванием:

- а) активным;
- б) пассивным;
- в) внимательным

25. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) коммуникативной стороне общения; 2) интерактивной стороне общения; 3) перцептивной стороне общения.

А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.

Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

В. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

26. Какие позиции педагога в процессе беседы с партнером способствуют эффективному общению:

- а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность;
- б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;
- в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;

- г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам партнера и его критическим замечаниям;
д) сосредоточен на своих личных проблемах.

27. Какие понятия по смыслу соответствуют:

- а) «рефлексивному» слушанию;
б) «нерефлексивному» слушанию?
в) Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями.
г) Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении *активной обратной связи* с говорящим.

Вариант №1

1. Определите невербальные средства общения по высказываниям:

- а) Услышав невеселую фразу, вы загрустили б) Он заговорчески подмигнул мне
в) Она повернулась и сделала шаг вперед
г) Во время разговора он неоднократно потирал ухо д) Куда ты несешься?
е) Я...э... не думал, что... ну, это... ж) «Наташу, Наташу!»- кричала она
з) «Садитесь»,- сказал он и указал на стул и) Я неторопливо сел на краешек стула
к) «Говорить будете?»- его пальцы забарабанили по столу, а голос звучал резко и холодно
л) «Да»,- неуверенно, краснея ответил я
м) В пылу чувств, договорившись о сделке, я похлопал по плечу партнера н) Студент стоит у доски, переминаясь с ноги на ногу

Вариант 2

1. Определите невербальные средства общения по высказываниям:

- а) Вы мечтательно рассмеялись
б) Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело»!
в) Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?» г) Он стоял, прислонившись к буфету, скрестив ноги
д) Четырехлетняя девочка уверяла свою маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, мое сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.
е) В то время как Н. уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперед, словно защищаясь, будто он хотел отодвинуться от слушателей.
ж) Вы ждете, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь заполняет бланк з) Он идет к окну и закрывает его
и) Она безмолвно на него взглянула, но крылья ее носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения
к) Кофе был столь горячим, что он инстинктивно его выплюнул
л) Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмете на педаль»
м) Она повернулась к нему и похлопала по плечу н) «Ну, здравствуй»- он протянул мне руку

Ключ

Вариант №1

- а) кинесика- мимика б) кинесика – мимика
в) кинесика – поза, проксемика – дистанция г) кинесика – жест
д) кинесика – походка
е) просодика и экстралингвистика- паузы
ж) просодика и экстралингвистика – интонация, громкость з) кинесика – жест
и) кинесика – поза
к) кинесика – жест, просодика и экстралингвистика – тембр, интонация л) кинесика –

мимика

- м) такесика – похлопывание
- н) кинесика-поза, проксемика- ориентация

Вариант №2

- 1а) кинесика- мимика; экстралингвистика - смех б) просодика-интонация
- в) проксемика – дистанция г) кинесика – поза
- д) кинесика – жесты е) кинесика – жесты ж) кинесика – поза
- з) кинесика – жесты, походка
- и) кинесика – мимика, визуальный контакт к) кинесика – мимика
- л) просодика – интонация; кинесика – поза
- м) проксемика – ориентация; такесика - похлопывание н) такесика – рукопожатие; кинесика - жесты

2. Сгруппируйте приемы слушания:

1. Приемы, способствующие взаимопониманию,

2 Приемы, не способствующие взаимопониманию,

3. Нейтральные

1. В беседе мы сопровождаем высказывания партнера репликами вроде: «Глупости ты говоришь», «Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь», «Я бы мог вам это объяснить, но боюсь, вы не поймете», «А на вашем месте я вообще помолчал бы» и т. п.

2. Мы сопровождаем речь партнера высказываниями типа: «Да-да», «Угу...», «Что вы говорите?», «Неужели...»

3. Мы дословно повторяем высказывания партнера. При этом можно начать с вводной фразы: «Как я понял вас...», «По вашему мнению...», «Ты считаешь...», «Если я вас правильно понял, то вашей основной мыслью является...» и т. д.

4. В ходе беседы мы вставляем высказывания типа: «Пора приступить к предмету разговора...», «Мы несколько отвлеклись от темы...», «Давайте вернемся к цели нашего разговора...» и пр.

5. Мы воспроизводим высказывания партнера в обобщенном, сокращенном виде, кратко формулируем самое существенное в его словах. Начать можно с вводной фразы:

«Другими словами, вы считаете, что...», «Таким образом, вашими основными идеями являются...» и т. д.

6. Мы пытаемся вывести логическое следствие из высказывания партнера или выдвинуть предположения относительно причин высказывания. Вводной фразой может быть: «Если исходить из того, что вы сказали, то выходит, что ...» или «Вы так считаете, видимо, потому, что...»

7. Мы пытаемся найти у партнера понимание тех проблем, которые волнуют нас самих.

8. Мы задаем партнеру вопрос за вопросом, явно стараясь разузнать что-то, но не объясняем своих целей.

9. Мы не понимаем во внимание то, что говорит партнер, пренебрегаем его высказываниями.

Правильные ответы:

1. Не способствующие пониманию партнера:

- негативная оценка(1);
- игнорирование (9);
- эгоцентризм (7).

2. Промежуточные техники:

- выспрашивание (8);
- замечание о ходе беседы (4);
- поддакивание (2).

3. Способствующие пониманию партнера:

- вербализация, проговаривание (3);
- вербализация, перефразирование (5);
- вербализация, интерпретация и развитие идеи (6).

АНАЛИЗ СИТУАЦИИ ОБЩЕНИЯ

Предлагаются на выбор 3 ситуации общения: «Андрей Болконский и старый князь», «Остап Бендер и Эллочка Щукина», «Малыш и Карлсон»

Вопросы для анализа ситуаций:

- Кто коммуниканты?
- Внешние условия общения
- Хотели ли они вступить в контакт?
- Каково коммуникативное намерение?
- С чего начинается общение?
- Какова реакция партнеров в начале общения и меняется ли она в процессе общения?
- Каковы стили и средства общения?
- Какие приемы использованы для установления взаимопонимания?
- Поняли ли партнеры по общению друг друга? Почему? Объясните причины (соблюдены ли условия общения)

**Контрольная работа по разделу «Общение и речь в профессиональной деятельности
Вариант №1.**

1. Дайте определения понятиям
 - интерактивная сторона общения
 - логгория
 - общение
2. Выберите правильный ответ А. Стили общения
 - 1) внешний
 - 2) устный
 - 3) дистанцияБ. Требования к речи:
 - 1) многократная повторяемость
 - 2) экспрессивность
 - 3) повышенная речевая активностьВ. Вербальные средства общения:
 - 1) слово
 - 2) интонация
 - 3) дистанция
3. Исключите лишнее слово, для оставшихся слов подберите обобщающее слово А. идентификация, эмпатия, рефлексия, аффект
Б. заражение, сохранение, внушение, убеждение В. авторитарный, либеральный, информационный
Г. нормативность, экспрессивность, персеверация, аргументированность
4. Каковы функции общения и речи.
5. Приведите примеры авторитарного, демократического, либерального стилей управления общением.

Вариант №2.

1. Дайте определения понятиям
 - стиль общения
 - интерактивная сторона общения
 - экспрессивность речи
2. Выберите правильный ответ

- А. Стили управления общением 1) монологический
2) авторитарный
3) монархический

- Б. Невербальные средства общения: 1) жаргон
2) слово
3) походка

- В. Нарушения речи 1) персеверация
2) аффективность
3) нормативность

3. Исключите лишнее слово, для оставшихся слов подберите обобщающее слово А. Жест, речь, мимика, позы

Б. логоррея, вязкость, резонерство, выразительность

В. заигрывание, устрашение, либерализм, дистанция Г. ореол, превосходство, новизна, эмпатия

4. Каковы механизмы перцепции?

5. Приведите примеры манипулятивного, ритуального, гуманистического общения.

Вариант №3.

1. Дайте определения понятиям

- коммуникативная сторона общения

- персеверация

- невербальная коммуникация

2. Выберите правильный ответ

А. Структура общения 1) авторитарный

2) перцептивная

3) невербальная

Б. Функции речи: 1) мыслеобразующая

2) интерактивная

3) доминирующая

В. Виды общения: 1) регулятивное

2) прагматическое

3) непосредственное

3. Исключите лишнее слово, для оставшихся слов подберите обобщающее слово А. Коммуникативная, перцептивная, либеральная, интерактивная

Б. манипулятивное, творческое, ритуальное, гуманистическое В. грамотность, понятность, последовательность, несвязность Г. письменная, диалогическая, монологическая, полилогическая

4. Как формируется первое впечатление о человеке? Что на это влияет?

5. Приведите примеры механизмов воздействия на партнера по общению.

Вариант №4

1. Дайте определения понятиям:

- перцептивная сторона общения

- вербальная коммуникация

-кинесика-

2. Выберите правильный ответ

А. Стил управления общением 1) либеральный

2) коммуникативный

3) манипулятивный

Б. Виды общения по содержанию 1) непосредственное

2) кондиционное

3) косвенное

В. Невербальные средства общения 1) речь

2) диалог

3) тембр

Г. Отметьте позиции, при которых информация лучше запомнится вашим собеседником:

а) информация, которая находится с края — «эффект края»;

б) информация, приводящая к двусмысленности;

в) логически построенная информация, увязанная с хорошо знакомым материалом; г) большой объем информации;

д) тексточный, ясный, исключающий коммуникативные барьеры непонимания;

е) важная информация сообщается по ходу беседы и приходится на середину диалога.

Д. Психологическими механизмами восприятия являются: 1) идентификация; 2) каузальная атрибуция; 3) аттракция; 4) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.

А. Успех студента на экзаменах оценивается членами группы как везение — удалось воспользоваться шпаргалкой.

Б. Умение поставить себя на место партнера и понимание поведения, привычек другого человека.

В. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению.

Г. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

Е.. Какой психологический механизм восприятия «включается», когда мы «приклеиваем» собеседнику «ярлык».

3. Исключите лишнее слово, для оставшихся слов подберите обобщающее слово

А. авторитарный, либеральный, ритуальный, демократический

Б. общение-устрашение, общение-заигрывание, общение-манипуляция, общение-дистанция

В. персеверация, логорея, последовательность, несвязность

Г. письменная, диалогическая, монологическая, полилогическая

4. Охарактеризуйте различные формы делового общения

5. Приведите примеры разных видов трансакций (дополнительная, пересекающаяся, скрытая)

Тема 1.5. Формы делового общения и их характеристики Вопросы для устного опроса

1. Каковы требования к организации деловой беседы?

2. Охарактеризуйте виды деловых совещаний

3. Требования к проведению дискуссий.

4. Правила проведения переговоров.

5. Каковы стратегии и тактики переговоров

Задания для домашней работы

- 1.Подготовить сообщения на темы: « Особенности ведения деловой беседы, делового совещания, публичного выступления, деловых переговоров».
- 2.Анализ таблицы: Стратегии и тактики переговорного процесса

Тестовый контроль: «Стратегии и тактики ведения переговоров» ВАРИАНТ №1

Охарактеризуйте стратегию ведения переговоров «Выигрыш- Проигрыш»

- 1.При использовании данной стратегии партнер для Вас а) сотрудник, б) противник, в) друг.
- 2.Вы используете методы а) жесткие, б) мягкие, в) принципиальные.
- 3.Вы используете данную стратегию а) если отношения дороже, б) если добиваетесь сотрудничества в) если впредь не будет контакта.
- 4.При данной стратегии не используется а) взаимная выгода, б) власть, давление в) уловки, связи.
- 5.Данная стратегия характерна для человека а) упрямого, негибкого, б) конструктивно настроенного, в) неуверенного в себе, г) властного.
- 6.Применение стратегии приведет к а) разрыву отношений между партнерами, б) заведет дело и отношения в тупик, в) мошенничеству, взятке.
- 7.Используя данную стратегию, вы стремитесь а) добиться конструктивного соглашения. б) добиться одностороннего соглашения, в) пойти на уступки, чтобы сохранить отношения.
- 8.Вы ждете от партнера а) уступок, б) сотрудничества, в) решительного подхода.

ВАРИАНТ №2

Охарактеризуйте стратегию ведения переговоров «Проигрыш-Выигрыш»

- 1.В данной стратегии Вы а) человек с заниженной самооценкой, б) человек, требующий уступок,, в) человек с ориентацией на долговременные отношения.
- 2.Вы используете методы а) жесткие, б) мягкие, в) принципиальные.
- 3.Вы используете данную стратегию а) если отношения дороже, б) если добиваетесь сотрудничества в) если впредь не будет контакта.
- 4.При данной стратегии Вами реализуется а) принцип взаимной выгоды, б) принцип «только не конфликт» в) принцип «не уступлю никогда».
- 5.Данная стратегия характерна для человека а) упрямого, негибкого, б) конструктивно настроенного, в) неуверенного в себе, г) властного.
- 6.Применение стратегии приведет к а) разрыву отношений между партнерами, б) мошенничеству, взятке в) заведет дело и отношения в тупик.
- 7.Используя данную стратегию, вы стремитесь а) добиться конструктивного соглашения. б) добиться одностороннего соглашения, в) пойти на уступки, чтобы сохранить отношения.
- 8.Вы ждете от партнера а) решительного подхода, б) сотрудничества, в) уступок.

ВАРИАНТ №3

Охарактеризуйте стратегию ведения переговоров «Проигрыш-проигрыш»

1. В данной стратегии Вы
 - а) человек с заниженной самооценкой, б) человек, требующий уступок, в) человек с ориентацией на долговременные отношения.
2. Вы используете методы а) жесткие, б) мягкие, в) принципиальные.
3. Вы используете данную стратегию а) если отношения дороже б) если добиваетесь сотрудничества в) если у вас и у партнера установка только на выигрыш.
4. При данной стратегии Вами реализуется а) принцип взаимной выгоды, б) принцип «не уступлю никогда». В) принцип «только не конфликт»
5. Данная стратегия характерна для человека а) упрямого, негибкого, б) конструктивно настроенного, в) неуверенного в себе, г) властного.
6. Применение стратегии приведет к а) разрыву отношений между партнерами, б) заведет дело и отношения в тупик, в) мошенничеству, взятке.
7. Данная стратегия является а) конструктивной, б) неэффективной.
8. В данной стратегии а) мягкий подход в отношениях, б) учитываются взаимные интересы, в) отсутствует гибкость в отношениях.

ВАРИАНТ №4

Охарактеризуйте стратегию ведения переговоров «Выигрыш-выигрыш»

1. В данной стратегии партнер для Вас а) сотрудник, б) человек, требующий уступок, в) противник.
2. Вы используете методы а) жесткие, б) мягкие, в) принципиальные.
3. Вы используете данную стратегию а) если отношения дороже б) если добиваетесь сотрудничества в) если у вас и у партнера установка только на выигрыш.
4. При данной стратегии Вами реализуется а) принцип взаимной выгоды, б) принцип «не уступлю никогда». В) принцип «только не конфликт»
5. Данная стратегия характерна для человека а) упрямого, негибкого, б) конструктивно настроенного, в) неуверенного в себе, г) властного.
6. Применение стратегии приведет к а) разрыву отношений между партнерами, б) заведет дело и отношения в тупик, в) мошенничеству, взятке, г) альтернативному решению.
7. Данная стратегия является а) конструктивной, б) неэффективной, в) проблемной
8. В данной стратегии а) мягкий подход в отношениях, б) отсутствует гибкость в отношениях, в) жесткий подход к существу дела и мягкий подход в отношениях.

4.4.1. Текст задания

Тестовые задания по теме: «Психологические аспекты общения: структура, средства и виды общения» **Вариант 1**

1. Психические состояния, переживания, мотивы человека являются объектами общения: а) межличностного;
б) профессионального; в) делового;
г) служебного
2. Эмоциональное проявление, характеризующее отрицательное отношение к людям – это:
а) антипатия;
б) симпатия; в) телепатия; г) эмпатия.
3. Разногласие, словесное состязание, обсуждение чего-нибудь – это:
а) беседа; б) диалог; в) спор;
г) разговор
4. Общение, с использованием телефона, компьютера, факса, называется: а) деловым;
б) неформальным; в) контактным;
г) дистантным.
5. Формами делового общения являются:
а) публичные выступления; б) игра;
в) совещание; г) разговор.
6. Невербальные средства общения – это:
а) язык;
б) взгляд; в) речь; г) слово
7. Стиль управления общением, характеризующийся единоличным принятием решения, называется:
а) авторитарным; б) либеральным; в) ритуальным;
г) демократическим.
8. Общение, при котором партнер – средство достижения своих целей, называется: а) либеральным;
б) гуманистическим; в) манипулятивным; г) демократическим
9. Выделите вид общения по содержанию:
а) биологическое; б) деятельностное; в) социальное;
г) непосредственное
10. Сторона общения, связанная с восприятием и пониманием партнера по общению, называется:
а) коммуникативной;
б) интерактивной; в) перцептивной
11. Стиль общения, при котором в основе лежат гуманистические отношения, называется: а) общение на основе дружеских отношений;
б) общение на основе заигрывания; в) общение – дистанция.
12. Нарушение речи:
а) экспрессивность;
б) последовательность; в) персеверация.

13. Требование к речи:
а) логорея;
б) нормативность; в) резонерство.
14. Согласны ли вы с определением:
Общение — сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.
а) да; б) нет.
15. Социально-психологическими механизмами воздействия на партнера по общению являются:
а) авторитет; б) внушение; в) активность;
16. Вопросы, предполагающие развернутый ответ и начинающийся со слов «Почему...?», «Что случится, если ...?» являются: а) провокационными;
б) некорректными; в) открытыми;
г) закрытыми.
17. Вид слушания, основанный на «считывании чувств», называется: а) критическим;
б) эмпатическим; в) нерелексивным
18. Прием обратной связи, основанный на уточнении, понимании информации, называется: а) распрашиванием;
б) перефразированием; в) резюмированием.
19. Механизм воздействия на сознание партнера через обращение к его собственному критическому суждению, называется:
а) заражение; б) убеждение; в) подражание; г) внушение.
20. Вид выслушивания, характеризующийся уточнением, перефразированием, резюмированием, называется:
а) активным;
б) внимательным; в) гармоничным; г) пассивным.
21. Межличностные отношения, когда оба человека относятся друг к другу положительно, называются:
а) безразличными;
б) неопределенными; в) гармоничными;
г) противоречивыми.
22. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации — это:
а) стереотипизация;
б) каузальная атрибуция; в) аттракция;
г) эмпатия
23. Психологическими механизмами восприятия являются: 1) идентификация; 2) эмпатия; 3) аттракция; 4) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.
А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

24. Укажите правильный ответ. Какие позиции соответствуют *эффективному деловому общению*?

- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
- б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
- в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
- г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить; д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

25. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) выяснению; б) отражению чувств; в) перефразированию; г) резюмированию?

1. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.
2. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).
3. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.
4. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

26. Терпеливое, внимательное выслушивание проблем партнера — это прием: а) «золотые слова»;

- б) «зеркало отношений»;
- в) «терпеливый слушатель»

27. Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах: «Ваши основные идеями являются...»; «Если подвести итог сказанному, то...»; «Из сказанного можно сделать вывод...»:

- а) выяснение;
- б) перефразирование; в) резюмирование;
- г) отражение чувств.

Вариант 2

1. Предметы труда, технологии производства, организация работы служат объектами общения:

- а) межличностного;
- б) профессионального; в) неформального;
- г) неофициального

2. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование;
- б) социальный статус; в) внешний вид;
- г) возраст;
- д) манера поведения; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.

3. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному — своих недостатков называется:

- а) «эффектом ореола»;
- б) «эффектом проекции»;
- в) «эффект первичности и новизны»

4. Э. Берн выделил три способа поведения: 1) родитель; 2) ребенок; 3) взрослый. Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

А. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.

Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст».

В. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

5. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:

- а) коммуникативная сторона общения; б) интерактивная сторона общения;
- в) перцептивная сторона общения

6. Межличностные отношения, когда один человек относится к другому положительно, а то к нему, напротив, отрицательно, называются:

- а) противоречивыми; б) безразличными;
- в) неопределенными; г) конфликтными

7. Кинесика изучает:

- а) прикосновения в процессе общения; б) внешние проявления человека;
- в) расположение собеседников в пространстве.

8. Умение понять эмоциональный мир другого человека и выразить сочувствие, сопереживание – это:

- а) антипатия; б) симпатия; в) телепатия; г) эмпатия.

9. Формами делового общения являются:

- а) переговоры; б) конфликт; в) разногласие; г) разговор.

10. Вербальные средства общения – это:

- а) мимика; б) жесты; в) слова; г) позы.

11. Стиль управления общения, характеризующийся коллегиальным принятием решения, называется:

- а) авторитарным; б) либеральным; в) ритуальным;
- г) демократическим

12. Общение, при котором партнер – атрибут, его индивидуальные особенности не важны называется

- а) манипулятивным б) ритуальным
- в) гуманистическим г) либеральным

13. Нарушение в речи:

- а) логорея; б) логичность; в) нормативность

14. Требование к речи:

- а) персеверация; б) резонерство;
- в) экспрессивность

15. Социально-психологическими механизмами воздействия на партнера по общению являются:

- а) заражение; б) избегание; в) непонимание

16. Вопросы в деловой коммуникации, предполагающие однозначный ответ и начинающиеся со слов «Сколько...?», «Какой...?», «Является...» называются:

- а) альтернативными; б) закрытыми;
- в) открытыми

17. Дистантное общение является видом:

а) опосредованного (косвенного) общения; б) непосредственного (прямого) общения; в) невербального общения.

18. Прием обратной связи, связанный с обобщением, подведением итога сказанному, называется:

- а) расспрашивание;
- б) перефразирование; в) резюмирование

19. Механизм целенаправленного, неаргументированного воздействия на партнера, связанный с некритическим восприятием информации, называется:

- а) подражание; б) внушение; в) заражение; г) убеждение.

20. Вид выслушивания, характеризующийся невмешательством в разговор, называется выслушиванием:

- а) активным; б) пассивным;
- в) внимательным

21. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

1) коммуникативной стороне общения; 2) интерактивной стороне общения; 3) перцептивной стороне общения.

А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.

Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

В. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

22. Какие позиции педагога в процессе беседы с партнером способствуют эффективному общению:

а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность; б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;

в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;

г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам партнера и его критическим замечаниям;

д) сосредоточен на своих личных проблемах.

23. Какие понятия по смыслу соответствуют:

- а) «рефлексивному» слушанию; б) «нерефлексивному» слушанию?

1. Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями.

2. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении *активной обратной связи* с говорящим.

Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

1. Дайте определение понятиям: «конфликт», «конфликтная ситуация», «инцидент»

2. Выделите структурные компоненты конфликта, приведите примеры.

3. Каковы основные причины конфликта?

4. Формулы конфликта

5. Каково значение конфликтов?

6. В чем особенности педагогических конфликтов?

7. Охарактеризуйте стратегии и тактики поведения в конфликте.

8. Выделите основные направления преодоления негативных последствий конфликта.

Тестовые задания по разделу: Конфликты в деловом общении.

Вариант № 1

1. Типы конфликтов: педагогические, управленческие, экономические сгруппированы по: а) степени остроты противоречий;

- б) продолжительности протекания; в) степени вовлеченности людей;
- г) проблемно-деятельному признаку

2. Конфликты, для которых характерны разногласия, которые затрагивают принципиальные стороны жизнедеятельности коллектива и его членов разрешение которых выводит коллектив на новый, высокий, эффективный уровень функционирования называются

- а) потенциальные; б) деловые;
- в) конструктивные; г) деструктивные

3. Процесс обострения противоречия и борьбы его участников – это а) разрешение конфликта;

- б) прогнозирование конфликта; в) усиление конфликта;
- г) предупреждение конфликта

4. Конфликт, при котором к одному плану предъявляются противоречивые требования – это а) деловой;

- б) межличностный; в) межгрупповой; г) ролевой

5. Психические состояния, переживания, мотивы человека являются объектами общения а) межличностного;

- б) профессионального; в) делового;
- г) служебного

6. Участники конфликта – это а) объекты;

- б) субъекты; в) события; г) предметы

7. Предмет, событие, действия, вызывающие конфликтную ситуацию, объединяются термином

- а) причина конфликта; б) объект конфликта; в) фактор конфликта; г) цель конфликта

8. Конфликт, постоянно сопровождающий любые конфликты, участником которых является данная личность, называется:

- а) внутриличностным; б) межличностным;
- в) межгрупповым

9. Что относится к жестким тактикам поведения в конфликте:

- а) сделки, давление, коалиция
- б) захват и удержание, давление, насилие
- в) фиксация позиции, физическое насилие, дружелюбие г) санкционирование, фиксация позиции, захват

10. Конфликтогены-это:

- а) проявления конфликта
- б) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта; в) поведенческие реакции личности в конфликте;

г) слова, действия или бездействия, которые могут привести к конфликту.

11. В рамках какой стратегии поведения в конфликте ставится цель-выигрыш за счет проигрыша оппонента:

- а) «выигрыш-выигрыш»; б) «выигрыш-проигрыш»;
- в) «проигрыш- проигрыш»; г) «проигрыш-выигрыш»

12. Конфликт, если силы конфликтующих сторон примерно равны, носит характер а) острый и быстротекущий;
б) вялый и быстротекущий; в) острый и затяжной;
г) вялый и затяжной
13. Выберите адекватный вариант поведения транзакции «Взрослого»: а) работает с информацией, рассуждает, анализирует;
б) требует, осуждает, учит;
в) руководит, рассуждает, анализирует
г) разговаривает на равных, обижается, покровительствует.
14. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликте:
а) доброжелательно относится к сопернику, стремится уладить конфликт, ведет себя открыто и уверенно;
б) стремится уладить конфликт, уходит от острых вопросов, проявляет выдержку; в) стремится к победе в конфликте, непоследователен в оценках и суждениях
г) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса.
15. Негативная, раздражительная реакция на состояние напряжения определяется понятием: а) аустресс
б) апатия
в) депрессия г) дистресс
16. Совместная выработка решения, удовлетворяющего интересы всех сторон, называется:
а) компромисс;
б) сотрудничество; в) игнорирование; г) приспособление.
17. Конкуренция, открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции – это:
а) игнорирование
б) приспособление; в) соперничество; г) компромисс.
18. Процесс анализа и определения потенциальных участников возможного конфликта, проблемы, конфликтной ситуации, вероятности возникновения инцидента – это:
а) разрешение конфликта;
б) прогнозирование конфликта; в) предупреждение конфликта; г) профилактика конфликта.
19. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «сверхточного» типа:
а) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение;
б) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив; в) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен;
г) скупственно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью;
г) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречит, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению.
20. Какое из сочетаний понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте: а) компромисс, критика, борьба;
б) конкуренция, игнорирование, сотрудничество; в) сотрудничество, консенсус, уступка;
г) соглашение, убеждение, внушение.
21. Практические (конфликтные) действия участников конфликтной ситуации, которые характеризуются бескомпромиссностью поступков, называются:
а) проблемными; б) разногласием; в) инцидентом; г) столкновением
22. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «неуправляемого типа»:
а) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное

поведение;

б) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив; в) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен;

г) скупуплезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью;

д) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению.

Вариант №2

1. Типы конфликтов: недовольство, противоречие, размолвка... война сгруппированы по: а) проблемно-деятельному признаку

б) степени остроты противоречий; в) степени вовлеченности людей; г) продолжительности протекания.

2. Конфликты, которые приводят к негативным, разрушительным последствиям называются: а) конструктивными;

б) беспредметными в) деструктивными г) функциональными

3. Вид деятельности субъекта управления, направленный на недопущение возникновения конфликта- это:

а) прогнозирование б) стимулирование в) предупреждение г) разрешение.

4. Участник конфликтной ситуации, имеющий точку зрения, взгляды, убеждения, аргументы, которые отличаются от основных, исходных или по сравнению с Вашими – это

а) партнер; б) клиент;

в) конкурент; г) оппонент

5. Недостаточное и неправильное распределение благ, ресурсов – это причины конфликтов: а) субъективные;

б) социально-психологические; в) объективные;

г) организационно-управленческие

а) степени остроты противоречий; б) продолжительности протекания; в) степени вовлеченности людей;

г) проблемно-деятельному признаку.

6. Что относится к мягким тактикам поведения в конфликте:

а) сделки, давление, коалиция

б) захват и удержание, давление, насилие

в) фиксация позиции, физическое насилие, дружелюбие г) санкционирование, фиксация позиции, захват

7. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: приказания, угрозы, замечания, обвинения

а) регрессивное поведение;

б) снисходительное отношение;

в) негативное отношение; г) нарушение этики.

8. В рамках какой стратегии поведения в конфликте ставится цель- уход от конфликта, уступка оппоненту:

а) «выигрыш-выигрыш»; б) «выигрыш-проигрыш»;

в) «проигрыш- проигрыш»; г) «проигрыш-выигрыш»

9. Эмоциональные конфликты всегда носят характер:

а) конструктивный; б) деструктивный; в) предметный;

г) скрытый.

10. Выберите адекватный вариант поведения трансакции «Родителя»: а) работает с информацией, рассуждает, анализирует;

б) требует, осуждает, учит;

в) руководит, рассуждает, анализирует

г) разговаривает на равных, обижается, покровительствует.

11. Какие поведенческие характеристики присущи деструктивной модели поведения в

конфликтном взаимодействии:

а) доброжелательно относится к сопернику, стремится уладить конфликт, ведет себя открыто и уверенно;

б) стремится уладить конфликт, уходит от острых вопросов, проявляет выдержку; в) стремится к победе в конфликте, непоследователен в оценках и суждениях

г) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса.

17. Мобилизующая, возбуждающая реакция на стресс определяется понятием: а) апатия

б) депрессия в) аустресс г) дистресс

18. Урегулирование разногласий путем взаимных уступок называется: а) компромисс;

б) приспособление; в) игнорирование; г) сотрудничество.

19. Вид деятельности субъекта управления, направленный на недопущение возникновения конфликта – это:

а) прогнозирование конфликта; б) стимулирование;

в) предупреждение; г) разрешение.

20. Процесс снижения накала борьбы, постепенная гармонизация взаимоотношений участников конфликта называется: анализа и определения потенциальных участников возможного конфликта, проблемы, конфликтной ситуации, вероятности возникновения – это: а) предупреждение конфликта;

б) разрешением конфликта в) профилактика конфликта; г) затуханием конфликта.

21. Выберите адекватный вариант поведения транзакции «Ребенка»: а) проявляет чувство обиды, подчиняется, шалит

б) требует, рассуждает, анализирует; в) осуждает, учит, покровительствует;

г) оценивает, проявляет беспомощность, проявляет чувство страха; д) подчиняется, одобряет, уточняет ситуацию.

22. Внутрличностный конфликт – это:

а) глубокое эмоциональное переживание личностью своих неудач; б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией; в) столкновение противоположно направленных мотивов личности;

г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности.

23. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: унижительное утешение, похвала, упрек, подшучивание:

а) регрессивное поведение;

б) снисходительное отношение;

в) негативное отношение; г) нарушение этики.

24. Определите тип конфликтной личности по поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания, хорошо приспосабливается к различным ситуациям, планирование своей

деятельности осуществляет ситуативно, кропотливой, систематической работы избегает: а) ригидный тип;

б) неуправляемый тип; в) демонстративный тип; г) сверхточный тип;

д) «бесконфликтный тип»

Раздел 3. Этические формы общения

Тестирование «Этикет делового общения».

1. Дает ли этика ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать нравственные поступки»? Ответ поясните.

а) да; б) нет.

2. Кем был впервые введен термин «этика»:

а) Цицероном; в) Аристотелем; б) Архимедом; г) Сократом?

3. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям: а) «этика»;

б) «нравственность»; в) «мораль».

А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения. Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.

В. Наука, изучающая нравственность.

4. Сформулируйте «золотое» правило нравственности и объясните, почему его назвали «золотым»?

5. К профессиональному поведению предъявляются нравственные критерии: «вежливость», «тактичность», «деликатность», «доброжелательность». Какие нравственные критерии проявились в следующих ситуациях:

а) женщина в возрасте, полной комплекции выбирает себе джинсы для отдыха. Продавец осторожно, чтобы не обидеть, порекомендовал ей купить красивый спортивный костюм, рассказав о его преимуществах перед джинсами. Покупательница согласилась и купила спортивный костюм;

б) в сберегательном банке к «окошку» оплаты за коммунальные услуги подходит очень раздраженный посетитель, не сумевший разобраться в заполнении квитанции нового образца. Кассир сберегательного банка говорит: «Не волнуйтесь, сейчас я вам все объясню»?

6. Этикет — это:

а) наука о морали;

б) манера поведения; в) общая культура

7. Нормами этикета являются:

а) упорство, настойчивость;

б) принципиальность, бесприкословность;

в) вежливость, тактичность.

8. Предупредительность — это:

а) галантность по отношению к дамам; б) подобострастность;

в) умение оказать небольшую услугу; г) льстивость;

д) приветливость по отношению к старшему; е) умение вовремя сгладить неловкость

9. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре — это: а) вежливость;

б) дипломатичность; в) тактичность;

г) предупредительность; д) все ответы верны;

е) все ответы неверны.

10. Какие профессиональные моральные нормы нарушены в следующих примерах:

а) «Что же вы, бабушка, дожили до старости, а считать не научились?!» — сказала кассир сберегательного банка клиенту;

б) «Я не желаю слушать ваши возражения. Мне нет дела до того, что Вы дома обнаружили дефект на рукаве. Была примерка, надо лучше смотреть на готовое изделие, а не собой в зеркале любоваться» (из монолога приемщицы трикотажного ателье).

11. Вежливость предполагает приветствие. Как надо поздороваться, оказавшись первый раз в незнакомом коллективе?

12. Чего нельзя делать во время приветствия?

13. Из предложенных вариантов выберите правильные. Кто и кого первым должен приветствовать в следующих парах: старший — младший, женщина — мужчина, начальник — подчиненный, пожилой мужчина — девушка?

14. Хороший вкус — это:

а) стиль;

б) элегантность;

в) мода.

15. При обмене визитными карточками получивший сразу же убрал ее в кейс. Какие правила этикета он нарушил?

16. Укажите правильный ответ. Деловой протокол — это:
а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей; б) свод правил в деловых и служебных отношениях;
в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки;
г) все ответы верны; д) все ответы неверны.

17. Укажите, какие позиции *делового взаимодействия* соответствуют нравственным критериям: а) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше прибыли;

б) не доверяй никому и уважай себя;

в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным сокружающими (коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь щадить самолюбие собеседников;

г) принципом деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство);

д) следует быть тактичным в общении, т.е. предоставлять возможность партнеру выйти из затруднений с честью и достоинством, не потеряв своего «лица»;

е) всегда нужно ориентироваться на конечную цель (например, получение прибыли, заключение крупного контракта). Следовательно, цель оправдывает средства.

18. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:

а) этические нормы и правила;

б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия; в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы;

г) все позиции верны; д) все позиции неверны.

19. Груши и яблоки едят:

а) с помощью ножа, разрезая плод на несколько частей; б) откусывают от целого плода;

в) вначале очищают от кожуры, а затем откусывают от целого плода.

20. По завершении трапезы вилку и нож следует положить: а) параллельно друг другу на тарелку ручками вправо;

б) по обе стороны тарелки; в) на тарелку крест-накрест.

21. Хлеб с общей тарелки берут:

а) руками;

б) вилкой, которую держат в правой руке; в) вилкой, которую держат в левой руке;

г) специальной вилкой, лежащей на общей тарелке с хлебом.

22. При завершении разговора первым кладет трубку тот, кто позвонил. А как поступить мужчине, который позвонил женщине?

23. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора.

а) «Алло, это кто?»

б) «Петрова сейчас нет. Чем могу вам помочь?»

в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!» г) «Лады, договорились. Пока.»

д) «Куда я попала?»

е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. может быть ему что-нибудь передать?»